

Mediación y resolución de conflictos en Centros de Educación Secundaria
Trabajo Fin de Máster Educación Secundaria
Isabel María Camacho Millán



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

TRABAJO FIN DE MÁSTER:
MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN CENTROS DE
EDUCACIÓN SECUNDARIA

**MÁSTER EN PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y ENSEÑANZA DE IDIOMAS**

Alumna: Isabel M^a Camacho Millán
Especialidad Formación y Orientación Laboral
Tutora U.Al.: Dra. Dña. Carmen M^a Hernández Garre

Mediación escolar: un sistema para mejorar la convivencia



ÍNDICE:

1) INTRODUCCIÓN	4
2) OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	10
3) METODOLOGÍA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	15
3.1 Metodología a seguir	15
3.2 Técnicas e instrumentos de investigación	15
4) CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
4.1 Descripción del Contexto y del Centro	19
4.2 La ubicación del Centro	21
4.3 Características del Centro	21
4.4 Recurso Materiales e Instalaciones	23
4.5 Recursos personales	23
4.6 El alumnado del Centro	24
4.7 Recursos educativos del entorno	24
5) DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	25
6) OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN: LOS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE IGUALES	30
6.1 El alumno ayudante	30
6.2 La mediación	31
6.3 Perfil y funciones de los alumnos participantes	33
6.4 Las funciones de los interventores entre iguales	34
6.5 El equipo de mediación.....	37
6.6 Fases en la resolución de problemas por la mediación	38
6.7 Desarrollo de la resolución de conflictos	39
6.7.1 El desarrollo de la mediación en un conflicto	40
6.7.2 La evaluación de los resultados	44
7) CONCLUSIONES	45
8) REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y WEBGRAFÍA	48

1) INTRODUCCIÓN

Vivir sin conflictos es uno de los objetivos esenciales en las relaciones con los demás. Nuestras actividades de la vida diaria favorecen el establecimiento de relaciones interpersonales con diversos tipos de personas, y en toda relación interpersonal, existen diferentes formas de apreciar la realidad y de opinar sobre las cosas, por ello, es muy probable que surjan situaciones de conflicto. Dicho conflicto resulta una alteración negativa en el desarrollo personal de los sujetos en cualquiera de sus ámbitos de actuación, por tanto, se genera una sensación negativa en el ánimo del sujeto.

Una persona contenta o entusiasmada, siempre proyectará lo mejor de sí, tanto a nivel profesional, personal, familiar, o en sus estudios. Cuando surge un conflicto, si la resolución del problema es la imposición del criterio del otro, la actitud de quien ha sido desconsiderado será negativa, es decir, de frustración. Por ello, ha de tenderse hacia la cultura del diálogo y de la escucha activa del tercero para evitar, en la medida de lo posible, el conflicto. Si dicho conflicto surge y es inevitable, sería necesario saber afrontarlos con normalidad y con procedimientos que busquen dar satisfacción a las demandas y criterios de las dos partes. La verdad no es una categoría objetiva. Todos tenemos nuestra parte de verdad y de razón, por lo tanto no hay que imponerla, sino exponerla y asumir que también las razones y visión de las cosas del otro son legítimas y asumibles.

El Trabajo Fin de Máster que presento surgió a raíz de la realización de las prácticas en el IES Los Ángeles, ya que el tema que mi tutora me propuso desarrollar y explicar en clase fue “El trabajo en equipo”. Cuando comencé a trabajarlo empecé a tomar conciencia de la importancia del trabajo en equipo en todos los ámbitos de nuestra vida: laboral, personal y académica. También creció el interés por centrarme en este tema, cuando conocí al grupo al que yo debía dar clase, ya que éste estaba formado íntegramente por estudiantes

varones, circunstancia que puede facilitar una cierta competitividad, y, por tanto, dar lugar a circunstancias conflictivas.

De esta manera, los conflictos y su resolución a través de la mediación, representan los hilos conductores de este trabajo.

Los planes de paz y convivencia son de carácter obligatorio para los Institutos de Educación Secundaria. Un ejemplo de ello, es el desarrollado en el IES “La Salle”, de la capital almeriense, a través de un plan de mediación que se viene poniendo en marcha desde hace algún tiempo, con unos resultados muy positivos a nivel de convivencia y de rendimiento escolar del alumnado del centro.

En materia de mediación, en nuestra Comunidad Autónoma, está reconocido el deber de la implantación del Programa de mejora de la convivencia en todos los centros educativos públicos de Andalucía, denominado «ESCUELAS: ESPACIO DE PAZ».

De forma particular, en Almería existen escuelas e IES que forman parte del proyecto “Escuelas: Espacio de Paz” y entre ellos el IES “Los Ángeles” de Almería (si bien es cierto que en la actualidad, ha sido paralizada la participación en el proyecto por motivos relacionados con los recortes de financiación en educación). No obstante, cabe destacar que el centro mencionado recibió un premio por su colaboración en el Plan Director de Convivencia Escolar¹. En este proyecto se otorga un papel muy importante a la figura del mediador y a la del alumno ayudante.

El conflicto en la educación posee generalmente, una percepción negativa, ya que ser conflictivo, se relaciona a menudo con una persona rebelde, que no cumple las normas. Y es que educación y conflicto parecen

¹ Vid. <http://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/educacionalmeria/2010/10/14/el-ceip-europa-y-el-ies-los-angeles-premiados-por-su-colaboracion-en-el-plan-director-de-convivencia-escolar-la-policia-nacional-entrega-sendas-placas-de-reconocimiento-a-los-centros-educativos-en-l/>

dos términos excluyentes, pero no lo son. Hasta ahora la aparición de conflictos se identificaba con la ruptura del proceso educativo. Esta percepción, ha creado un vacío, una falta de respuesta y de formación a la hora de afrontar los conflictos.

Actualmente, se ha generado una nueva conciencia al considerar que los conflictos están presentes en todos los ámbitos de la sociedad, es decir, en la familia, entre los amigos más allegados, entre los compañeros de trabajo, en el centro escolar, aunque no necesariamente tiene que entenderse como algo negativo. En ocasiones, se confunden con la aportación de distintos puntos de vista, por lo que son fácilmente solucionables.

«La incorporación de equipos de mediación de conflictos a los centros escolares nace de la inquietud por responder de un modo educativo a los problemas de convivencia, disciplina y violencia en las escuelas. Sin duda, es muy reciente la inserción de estructuras de mediación en el ámbito escolar, por lo que son escasas las investigaciones orientadas a conocer el impacto real de estos programas en la mejora de la convivencia en los centros.» (Torrego y Galán, 2008)

Conforme se señala en el preámbulo o exposición de motivos del Decreto de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, número 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la Mejora en los Centros Educativos sostenidos con fondos públicos:

«En la actualidad, la complejidad de nuestra sociedad y los constantes cambios a los que se ve sometida han puesto de relieve la urgencia y pertinencia de dar un nuevo enfoque a los objetivos de la educación. En particular, es necesario introducir en los centros educativos una cultura que facilite el tratamiento eficaz de los conflictos escolares, con el objeto de que éstos no se traduzcan en un deterioro del clima escolar.

Establecer la convivencia, y restablecerla cuando se ha roto, es una meta y una necesidad para la institución escolar. Para ello se precisan, al menos, tres elementos esenciales: un conjunto de reglas que la regulen y que sean conocidas por todos, un sistema de vigilancia que detecte los posibles incumplimientos y un procedimiento de corrección que actúe cuando se

produzcan transgresiones.

Puesto que la convivencia armónica y el adecuado clima escolar no es sólo un requisito, sino también un fin de la educación, es necesario, asimismo, impulsar intervenciones positivas en este ámbito. En este sentido, el profesorado, a través del contenido del currículo, del análisis de los conflictos y del ejercicio de prácticas metodológicas adecuadas, puede contribuir a construir la convivencia a base de afianzar los rasgos del alumnado que son necesarios para mantenerla.

El interés de la comunidad internacional por la educación para la convivencia y la cultura de paz está presente en numerosas declaraciones e iniciativas, que se reflejan de forma emblemática en la Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas A/RES/53/25, de 19 de noviembre de 1998, que proclama el «Decenio Internacional de la promoción de una cultura de no violencia y de paz en beneficio de los niños del mundo» (2001-2010).

En el ámbito estatal, la Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de paz, ha establecido una serie de medidas destinadas al ámbito educativo y de la investigación, con el objeto de establecer la cultura de paz y no-violencia en nuestra sociedad.

Asimismo, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en los párrafos c), k) y l) de su artículo 1 establece como principios del sistema educativo la transmisión y puesta en práctica de valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia, así como que ayuden a superar cualquier tipo de discriminación, la educación para la prevención de los conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social y el desarrollo de la igualdad de derechos y oportunidades y el fomento de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

En Andalucía, la Ley 9/1999, de 18 de noviembre, de Solidaridad en la Educación, establece como uno de sus objetivos el desarrollo de actitudes de comunicación y respeto entre todos los miembros de la comunidad educativa, independientemente de sus capacidades personales y de su situación social o cultural...»

Pues bien, uno de los instrumentos para conseguir la mejora de la convivencia en las aulas es la mediación.

Una definición del concepto de mediación desde el punto de vista legal podemos encontrarla en el artículo 3º de la Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, que la define como «procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un

mediador. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado...»² por una estructura y autoridad superior al de los afectados.

En el ámbito escolar, la mediación es un proceso que se está implantando en el seno de la convivencia en los centros educativos, dados los magníficos resultados obtenidos, en distintos ámbitos sociales y jurídicos de la vida cotidiana. La mediación ha sido regulada, de forma completa y profesional, en el ámbito familiar, así como en el ámbito escolar donde se están desarrollando distintos programas y proyectos de mediación. Asimismo, Se pretende la concreción de la formación necesaria para adquirir y desarrollar las competencias de la mediación en el ámbito de los conflictos civiles y mercantiles.

El programa de “Escuelas Espacio de Paz” que potencia la Junta de Andalucía para los Centros de formación que no sean universitarios, es un claro ejemplo de la preocupación del Legislador autonómico por desarrollar plenamente sus competencias en materia de educación. Además del programa institucional público señalado, a nivel de centros privados que desarrollan su labor docente en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza, existen otros programas de mejora de la convivencia que están teniendo, igualmente, gran aceptación y utilidad, como el que desarrollan los Centros Educativos La Salle.

La mejora de la convivencia en los centros escolares es una necesidad que no tiene un único enfoque, protocolo, o programa de actuación. Los programas de mediación desarrollados institucionalmente en los centros donde se implantan, no son estancos ni impermeables. La experiencia, la investigación, los resultados de los programas propios y los que se implantan en otros centros, van a reforzar y mejorar, de forma constante, toda la programación que cualquier centro educativo pretenda para la mejora de la

² Vid. Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (DOUR, L 136, del 24, en la dirección http://portaljuridico.lexnova.es/legislacion/JURIDICO/83222/directiva-2008-52-ce-del-parlamento-europeo-y-del-consejo-de-21-de-mayo-de-2008-sobre-ciertos-aspect#Top00000_00

convivencia. Tras la idea está la praxis, y la experiencia va haciendo que cualquier programa que se pretenda implantar para la mejora de la convivencia escolar, tenga que estar en constante evolución y proceso de revisión, para ir adaptando los sistemas de mejora de la convivencia, en instrumentos útiles y eficaces.

La mediación, para el Legislador, es un instrumento necesario para conseguir la mejora de la convivencia. En el Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y de Mejora de la Convivencia en los Centro Educativos sostenidos con fondos públicos, de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, se enuncia, como contenido del plan de convivencia a implantar en los distintos Centros Educativos, de forma reiterada, la inclusión de la mediación en el plan de convivencia (Artículo 5, apartados e, i y j).

Dado que existe la necesidad de implantar sistemas de mediación en el ámbito educativo y el Legislador lo exige, la mediación como sistema de resolución de conflictos ha de incorporarse a otras medidas de mejora de la convivencia escolar.

2) OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En toda organización social, donde conviven distintos sujetos, con distintos intereses, distintos roles, distintas capacidades, distintas habilidades y distintas potencialidades, siempre aparece el conflicto. El conflicto, por definición, no tiene consideración positiva en sí mismo. Todas las acepciones del término conflicto, según la Real Academia Española, son negativas, se define como *«combate, lucha, pelea»*, *«enfrentamiento armado»*, *«apuro, situación desgraciada y de difícil salida»*, *«problema, cuestión, materia de discusión»*, *«coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos»*, *«momento en que la batalla es más dura y violenta»*. Sin embargo, el conflicto que, de por sí no es bueno, además de inevitable, resulta necesario y conveniente.

Sin pretender una puesta en valor de la tríada dialéctica de Fichte, que desarrolló Hegel, concretado en el proceso dialéctico del desarrollo ideológico de *tesis, antítesis y síntesis*, podemos trasladar la situación de convivencia en organizaciones complejas como los centros educativos, en los que hay una situación inicial, la tesis que se corresponde con el *status quo* de la organización y su funcionamiento, con unas normas previstas y unos objetivos a alcanzar y una situación convivencial en su marco concreto. En este marco, se produce la antítesis, la negación o contradicción del primer momento, se daría el conflicto, la respuesta no prevista a la convivencia marcada, el desencuentro con los planteamientos y situaciones que puedan darse. Y con la adecuada gestión, llega la síntesis, la superación, la respuesta positiva que se genera y que resuelve el conflicto, el resultado de la mediación, produciéndose un enriquecimiento de la situación inicial al conflicto, superándose y mejorándose la tesis inicial, y convirtiéndose, la respuesta y solución dada con la mediación, en la nueva tesis o nueva situación inicial. Con la resolución del conflicto se avanza en la convivencia (Bosco, 2012).

Hay que tener presente que la mediación no es un fin en sí misma. Como señala Viana (2011) *«contiene, por sí mismo, un enorme potencial*

educativo que posee como herramienta de trabajo por y para la convivencia pacífica en los centros, mejorando sensiblemente el clima escolar». En este sentido, su principal objetivo es la superación de la situación crítica, aportando la solución a los propios agentes que padecen el conflicto con la colaboración de un tercero que potencia, sin tomar partido por ninguna de las partes en desencuentro, las vías de solución que los interesados mismos ven al problema (son interesados porque la mediación es voluntaria, tiene que partir del interés y voluntad de los sujetos en conflicto).

Se trata de un instrumento favorecedor para la resolución de conflictos, y sólo de conflictos. Es decir, la mediación puede ayudar a crear un clima favorable a la mejora global de la convivencia en el centro educativo, pero ni es la solución a todos los problemas que surgen en el seno del Centro, ni su metodología puede ser utilizada para otras vías de solución de problemas que surjan en el seno del mismo.

La conflictividad, entendida como lo hacen Ortega y Del Rey (2006), engloba un conjunto de fenómenos que, según los docentes, son señales de que el alumnado no se porta bien. La conflictividad abarca fenómenos de diversa naturaleza, magnitud y relevancia para la propia convivencia escolar. Para estas autoras, los principales problemas de convivencia que se dan en un centro educativo son la indisciplina, la disrupción, la violencia y el conflicto. Pues bien, ni para la indisciplina, ni para disrupción, ni para la violencia individual o en grupo, pueden ni deben usarse los métodos de resolución de conflictos por medio de la mediación, ni sirven sus planteamientos ni sus técnicas para superar estos problemas.

En cuanto a la indisciplina es claro, no se puede mediar para llegar a un punto de encuentro negociado entre quien tiene que exigir disciplina y acatamiento de normas de comportamiento adecuadas y asentadas previamente, con el incumplidor. No puede buscarse a nadie para que medie en el cumplimiento o no de normas preestablecidas. Las normas hay que cumplirlas, no pactar su cumplimiento ni alcance.

Respecto a la disrupción, que son comportamientos individuales o en grupo del alumnado tendentes a romper el proceso de enseñanza aprendizaje o incluso impedir que éste se establezca, que pretende alterar el desarrollo normal del proceso de enseñanza-aprendizaje, tampoco pueden ser objeto de solución negociada entre el sujeto activo de la disrupción y los pasivos, dado que el objetivo principal y lo que dota de contenido y justifica la existencia misma del centro educativo es este proceso.

Finalmente, en cuanto a la violencia, que no es más que un comportamiento agresivo injustificado desde una persona o grupo de éstas hacia otra u otras, es necesario valorar, por un lado, la relación entre los agresores y las víctimas (si es entre alumnos, o si se trata de alumnos y profesorado, o incluso entre cualquiera de éstos con familiares de los alumnos), y por otro lado, hay que valorar la persistencia de los episodios violentos (Ortega y Del Rey, 2006). Cuando la violencia se trata entre iguales, y de forma persistente, nos encontramos con el problema del acoso, que en el ámbito escolar se denomina como acoso escolar o *bullying*. En las distintas manifestaciones de la violencia, y particularmente con el acoso escolar, la mediación no puede plantearse como una vía de solución del problema. No se puede pretender sentar para negociar entre quien no está en una situación de igualdad. Víctima y agresor no pueden negociar. La víctima no puede ceder, y el agresor tampoco puede tener oportunidad de imponer criterio alguno. Para este tipo de problemas, la mediación no sólo sería inútil, sino que agravaría el problema.

No obstante, es cierto, que crear un buen clima de convivencia escolar, un mecanismo que evite el enquistamiento de los conflictos en el seno del centro educativo, resultará un neutralizador de muchos problemas interpersonales que puedan darse, por lo que la implantación de un sistema de mediación facilita la convivencia y evita gran parte de los demás fenómenos de conflictividad. Pero no es la solución a toda situación conflictiva. Es más, un programa de mediación debe estar inserto en otro más amplio de construcción de la convivencia. Si sólo buscamos la implantación de un sistema de

resolución del conflicto y no hay información y formación en otros sistemas de resolver otros problemas interpersonales, resultará una mera anécdota puesto que el alumno no tendrá referentes para mejorar la relación escolar más que negociando, lo cual, como hemos señalado, puede ser contraproducente.

Desde los años 90, institucionalmente se ha potenciado la implantación de programas de mejora de la convivencia en los centros educativos, los primeros en el País Vasco y Cataluña, y luego Andalucía o Madrid, extendiéndose, paulatinamente en todas las comunidades autónomas, con enfoques y propuestas distintas (Viana, 2011). Dentro del marco institucional de implantación de programas de mejora de la convivencia en los centros educativos, en el proyecto Escuelas Espacio de Paz en los Institutos públicos de Andalucía donde se han implantado, los resultados han sido muy beneficiosos y así se ha reconocido, incluso, socialmente. A ello va encaminado este trabajo, a la búsqueda de una explicación sobre el proceso de mediación y su evolución, una vez implantado en el Centro Educativo.

Basándonos en la realidad existente hoy en los Institutos de Educación Secundaria, los objetivos que se pretenden con el presente Trabajo Fin de Máster son:

- 1- Reconocer la realidad de la existencia de conflictos en la convivencia escolar y constatar el interés institucional en potenciar la resolución de conflictos por un sistema de mediación entre iguales.
- 2- Conocer el proceso de la mediación escolar entre iguales como modo de resolución de conflictos en los centros educativos de Educación Secundaria, determinando qué tipos de conflictos pueden ser resueltos a través de ésta.
- 3- Valorar los resultados de la aplicación del proceso de mediación escolar entre iguales.
- 4- Analizar y conocer el proceso de selección del alumno mediador según

su potencialidad, así como su proceso de formación y entrenamiento del equipo de alumnos mediadores.

La intención o finalidad de los programas de mediación de conflictos no sólo son prevenir la violencia, sino también que los miembros de la comunidad educativa aprendan estrategias para la resolución pacífica de los conflictos. Así, se pueden destacar, entre otras, las siguientes intenciones (Torrego y Galán 2008):

- Comprender el papel del conflicto en la vida de las personas.
- Practicar modelos colaborativos de resolución de conflictos.
- Favorecer el conocimiento de la mediación como estrategia particular de resolución de conflictos en el ámbito escolar.
- Instaurar la mediación como programa de resolución de conflictos de convivencia en los centros acogidos al proyecto.

Con el programa de mediación se pretenden promover unos valores, actitudes y conductas positivas para la interacción social, basados en los principios de los derechos humanos y el rechazo de toda postura violenta o discriminatoria; proporcionar un buen instrumento para construir una cultura democrática, participativa, tolerante y respetuosa con las diferencias; y fundamentar compromisos y prácticas responsables de toda la comunidad educativa, profesorado, alumnado, familias y personal de administración y servicios, para mejorar la convivencia.

Es necesario compartir la responsabilidad entre familia y profesorado, de educar para la convivencia, la paz y la resolución pacífica de los conflictos, y desarrollar un modelo participativo en el que tanto la familia como la escuela tienen como meta la educación de las personas, la estimulación de su desarrollo, atendiendo a las distintas facetas de su personalidad y su cuidado y protección frente a riesgos y peligros.

Es muy importante que el profesorado conozca y analice las situaciones para favorecer la convivencia con sus alumnos y alumnas, solucionar los conflictos y establecer una buena relación coordinada con las familias.

3) METODOLOGÍA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.1 METODOLOGÍA A SEGUIR

La metodología más acorde para abordar la temática del presente trabajo, se corresponde con las características de los métodos cualitativos, a través de los cuales, se pretende una conceptualización de la situación a describir, así como la recogida, organización e interpretación de la información recabada (Buendía, Colás y Hernández, 1998).

3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El desarrollo de este proceso de investigación ha partido, por un lado, de los modelos institucionales de la Junta de Andalucía implantados en nuestra Comunidad Autónoma, de “Escuela Espacio de Paz”³, y las experiencias obtenidas de proyectos de Instituciones privadas, de implantación nacional, como el Instituto de los Hermanos de las Escuelas Cristianas, más conocido como Colegios La Salle, con su “Programa de alumn@s ayudantes y mediadores”, y el desarrollado por una Comunidad Autónoma limítrofe a la nuestra, como es la de Castilla La Mancha, con su programa de “Educar para la convivencia”.

³ Vid.

<http://www.juntadeandalucia.es/averroes/averroes/impe/web/portadaEntidad?pag=/contenidos/B/InnovacionEInvestigacion/ProyectosInnovadores/EscuelaEspacioDePaz/>

Por otro lado, se toma como referencia lo dispuesto en la legislación autonómica competente para el desarrollo y promoción de la convivencia en los centros docentes, fundamentalmente de lo dispuesto por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, la Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, el Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la Mejora de la Convivencia en los Centros Educativos sostenidos con fondos públicos, los Decretos 327/2010 y 328/2010, de 13 de julio, que regulan los derechos y deberes del alumnado y la colaboración y participación de las familias, y la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas.

Al mismo tiempo, se consideran aspectos legales previstos para sistemas de mediación que están asentados y operan a nivel profesional, como la mediación familiar, ampliamente desarrollada a nivel legislativo, y la mediación civil y mercantil que está en vías de desarrollo.

Además, teniendo en cuenta los modelos institucionales de implantación de los programas de mediación en nuestro ámbito educativo de secundaria, y las exigencias legales previstas para el ámbito educativo concreto, así como los modelos y previsiones legales adoptadas por el Legislador en los ámbitos profesionales de la mediación familiar y la mediación civil y mercantil, para intentar concretar determinados aspectos de mejora en la implantación de cualquier modelo que se asuma por el centro educativo que corresponda.

Igualmente, para el desarrollo de este trabajo, además de la lectura de distintos artículos de investigación y publicaciones técnicas del ámbito educativo relacionadas con la materia objeto del proyecto fin de máster, se han mantenido distintas entrevistas con docentes de un instituto de enseñanza secundaria donde no se encuentra implantado el sistema de mediación para la resolución de conflictos. En estas entrevistas se ha hecho patente la dificultad

burocrática e institucional del responsable económico de su financiación para la implantación, y las medidas adoptadas, a nivel individual por determinados docentes encaminadas a mediar y resolver, por el diálogo, conflictos puntuales de convivencia, transmitiendo por parte del profesorado el interés, incluso ansia, por implantar, de forma reglada y normalizada, un programa de mediación.

De la misma manera, tras haber mantenido reuniones de trabajo con otros docentes integrantes de un centro educativo de bachillerato donde hace varios años que se ha implantado, junto con otros programas de mejora de la convivencia, el sistema de mediación de conflictos y la intervención de la figura del alumno o alumna ayudante, estos profesionales me han expuesto la historia de la implantación de un método de resolución de conflictos entre alumnos que ha producido una mejora en la convivencia escolar que va más allá de la propia resolución de éstos. La existencia, potenciación e implicación del alumnado en el programa, con la inculcación de valores como la escucha activa, el dialogo, la asertividad y el compromiso, hace, por sí solo, que mejore el clima de convivencia y que los conflictos no solo no proliferen, sino que su número e intensidad ha ido bajando con el tiempo.

Finalmente, tras haber mantenido encuentros de trabajo con docentes que imparten el título universitario de experto en mediación familiar y alguna mediadora familiar profesional, estos especialistas y profesionales me han transmitido sus experiencias en casos reales, omitiendo los datos personales, pero dando cumplida cuenta de la casuística vivida por ellos, con las técnicas, proceso y soluciones aportadas, lo que me ha aportado una visión de cómo concretar en el ámbito educativo, lo que a nivel profesional resulta válido y provechoso en la resolución de los conflictos.

Gracias a la atención que me han prestado los distintos profesionales con quienes he mantenido entrevistas de trabajo, me he hecho una idea de las necesidades, ventajas, problemas que han ido surgiendo y resolviéndose con el desarrollo de los programas de mediación, su potenciación, la necesidad de

su continua actualización, y la metodología y técnicas necesarias para el desarrollo de un proceso de mediación que resulte eficaz y resolutivo. Valgan estas líneas para agradecer su colaboración e implicación en este trabajo.

4) CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Descripción del Contexto y del Centro:

Debemos tener en cuenta que las condiciones contextuales poseen una enorme influencia en el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por tanto, estas condiciones han de considerarse como uno de los factores iniciales en cualquier proceso de planificación.

Los Centros Educativos poseen determinados medios o ambientes pedagógicos muy concretos que han de tomarse en consideración, puesto que caracterizan rasgos específicos del proceso de enseñanza, delimitan las líneas y finalidades educativas propuestas e incluso condicionan las finalidades que se valorarían con mayor validez en las programaciones, los métodos de enseñanza y metodologías aceptadas para el desarrollo de actividades grupales o los criterios y procedimientos de evaluación. En resumen, las informaciones que se necesitan para contextualizar la investigación son las referidas a la ubicación del Centro, al propio Centro y a los recursos educativos de su entorno ampliamente considerado.

Como se señala en el Programa institucional “Convivencia Escolar Centros Docentes” puesto en marcha por la Consejería de Educación de la Junta de Castilla-La Mancha⁴, *«los centros escolares se inscriben en un contexto social y reflejan la vida, la cultura, las tensiones y los cambios del mundo alrededor. Para lograr una buena convivencia debemos conocer el papel fundamental que juega la intervención social, las leyes y la educación.*

Sociedad y escuela mantienen una relación estrecha, en la que la escuela tiene un papel clave en la educación para la convivencia.

⁴ Vid. Programa Convivencia Escolar Centros Docentes, de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla-La Mancha en la dirección electrónica [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.convivir.conflicto/Convivencia_escolar\(Castilla-LaMancha-2005\)5p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.convivir.conflicto/Convivencia_escolar(Castilla-LaMancha-2005)5p.pdf), pp 17-21

Idea importante: la escuela es al mismo tiempo un centro de aprendizaje y una comunidad de convivencia.

Los centros educativos se presentan como una unidad de convivencia configurada a partir de la coexistencia y articulación de varios grupos humanos.

Profesorado: constituye una unidad en sí, aunque no sea homogénea. Las circunstancias e intereses personales, el dominio de la propia materia, el estilo de enseñanza, las habilidades sociales a la hora de establecer relaciones con el resto de la comunidad educativa, la capacidad de autocontrol... son aspectos que diferencian a unos profesores de otros.

Alumnado: es el eje sobre el que gira toda la actividad educativa. Se constituye como un sistema social diferenciado cuya participación en la organización del centro y en la elaboración de normal es fundamental.

Habitualmente, el espacio de conflictividad se reduce al alumnado

Familias: es con ellas con las que el centro establece distintos tipos de relaciones, unas más favorecedoras que otras y cuya influencia es fundamental en las experiencias vitales, conductas y actitudes sociales.

En el trabajo con familias hay que ir hacia la inserción de éstas en la vida de los centros, superando la mera participación formal o la colaboración esporádica o puntual.

Contexto social: La escuela precisa insertarse en el medio sociocultural próximo donde realiza su trabajo. El contexto incide en la configuración de valores y actitudes a menudo en contraposición con lo que la escuela o familia preconizan.

Administración educativa: el conocimiento que el profesorado debe tener del marco sociopolítico en que se enmarca su trabajo es complementario de la necesidad que tiene la administración de conocer de manera exacta las condiciones reales en las que se produce el trabajo, cómo se realiza y cuáles son las limitaciones y necesidades de la escuela.».

Tras la participación personal en el I.E.S. “Los Ángeles” de Almería, y conociendo sus condiciones y circunstancias endógenas y exógenas, podemos contextualizar la implantación del programa de mediación en un centro como éste, entendiendo que se trata de un centro educativo estándar, extrapolable a

cualquier centro ubicado en un barrio obrero, de una ciudad, de población y nivel de renta *per cápita* media, cualquiera donde implantar el programa de intervención entre iguales, esto es, mediación de conflictos entre alumnos con un mediador que sea, también, alumno.

4.2 La ubicación del Centro:

El I.E.S. Los Ángeles, está situado en el barrio almeriense de La Colonia de Los Ángeles, que está delimitado por la Carretera de Granada, el barrio de La Plaza de Toros y el barrio de Cruz de Caravaca. Barrio humilde en sus inicios, ya que hoy es un crisol de culturas, donde conviven familias establecidas en los años 60 y 70 con inmigrantes llegados de otros países. Además, se encuentran una asociación de vecinos muy activa (Asociación de Vecinos La Palmera), un mercado de abastos, un centro de salud, etc. Urbanísticamente mezcla los pisos construidos décadas atrás, con viviendas unifamiliares más modernas. Al centro acude alumnado fundamentalmente de la capital, aunque también acoge estudiantes de poblaciones cercanas. El Ciclo Formativo de Grado Medio de Electromecánica de Vehículos se imparte en el turno de tarde.

4.3 Características del Centro

La organización funcional del Centro en el curso académico tiene tres regímenes:

1º. Diurno: En este régimen se imparten:

- Los cuatro cursos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO)
- 1º y 2º de Bachillerato: Ciencias Naturales y de la Salud; Humanidades y Ciencias Sociales.
- PCPI, Programa de Cualificación Profesional Inicial de ayudante de mantenimiento de vehículos (dos cursos).

- Ciclos Formativos de Grado Medio:

a) Electromecánica de Vehículos Autopropulsados.

b) Gestión Administrativa.

c) Laboratorio.

d) Carrocería.

- Ciclos Formativos de Grado Superior:

a) Laboratorio de Análisis y Control de Calidad.

b) Administración y Finanzas.

c) Secretariado.

2º. Tarde: Se imparten:

- Ciclo Formativo de GM de Electromecánica de Vehículos.

- Ciclo Formativo de Grado Superior de Automoción.

- 1º y 2º del Ciclo Formativo de GS de Prevención de Riesgos Laborales.

- 1º y 2º Curso Ciclo Formativo de Grado Superior Química Ambiental.

- 1º y 2º Curso de Grado Medio de Gestión Administrativa.

3º. Nocturno: Se imparte:

- Educación Secundaria Obligatoria de Adultos.

- 1º y 2º de Bachillerado de Adultos: Ciencias Naturales y de la Salud;
Humanidades y Ciencias Sociales.

- 1º, 2º y 3º del Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

4.4 Recursos Materiales e instalaciones:

Con relación a los recursos materiales e instalaciones, destacar que el Centro aunque no es de reciente construcción se encuentra en muy buen estado y cuenta con: aulas, gimnasio, biblioteca, aulas de informática, tecnología, música, laboratorio, sala de la Asociación de Madres y Padres (AMPA), ascensor y aseos para personas con discapacidad física, sala de profesores, un departamento para cada área y familia profesional (dónde comparten espacio físico el Departamento de FOL y el Departamento de Mantenimiento y Servicios a la Producción), salas de usos múltiples, instalaciones polideportivas, laboratorios, talleres de mecánica, etc.

4.5 Recursos personales:

En lo que a recursos personales se refiere, el profesorado del Centro es variado. En el Centro desarrollan su actividad profesional 115 docentes. La composición del Claustro de Profesores del Centro en una gran proporción es estable, lo que facilita el mantenimiento y afianzamiento la puesta en marcha de nuevos Proyectos y Programas que permitan la introducción de estrategias innovadoras de cara a la resolución de conflictos, atención a la diversidad, participación del personal en curso de formación, en proyectos de investigación e innovación educativa (Escuela Espacio de Paz), participación en actividades externas, difusión del Centro, implicación con el entorno (aspecto muy importante en los Ciclos Formativos a la hora de realizar las prácticas en las empresas. En esta línea de trabajo nos situamos al encontrarnos con diversos Proyectos en marcha: Proyecto “Escuela: Espacio de Paz” actualmente suspendido, de “Coeducación”, Plan de Convivencia, etc. Además, el Equipo

Directivo posee experiencia y trabaja de forma coordinada y muy eficiente con el resto de la comunidad educativa lo que facilita la puesta en marcha y funcionamiento de todos los Proyectos comentados. Es necesario destacar que, igualmente, existe una gran coordinación entre los Departamentos Didácticos, predominando su interés y dedicación a la tarea educativa, formación permanente, participación en grupos de trabajo, formación en Centros, etc.

4.6 El alumnado del Centro:

Con respecto a las características del alumnado del Centro, hay alrededor de unos mil cuatrocientos alumnos / as, aproximadamente, significándose que en algunas de las especialidades de grado medio y grado superior la totalidad del alumnado está formado por varones.

Otro de los sectores implicados en el Centro, es decir, las familias, presentan un nivel socioeconómico y cultural medio. Desde hace más de una década funciona la AMPA, con la que se mantienen estrechas líneas de colaboración.

4.7 Recursos educativos del entorno:

1. El Ayuntamiento, con el que se colabora en numerosas actividades.
2. Biblioteca pública, con numerosos recursos bibliográficos y dotación de material informatizado.
3. Una Asociación de Vecinos que organiza actividades culturales.
4. Centro de Salud, con el que se realizan actividades para prevenir enfermedades e incorporar hábitos saludables en el alumnado y la comunidad.
5. AMPA, que proporciona colaboración en todos los proyectos.

5) DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Como indican Fernández y Funes (2011) en la obra colectiva de la Federación de enseñanza de Comisiones Obreras “Convivencia Escolar: un enfoque práctico”, en la sociedad actual lo meramente punitivo no está “bien visto”, –aunque aún se mantenga como estrategia para contrarrestar la indisciplina–, y en cambio, se tiende a actuaciones que promuevan la participación, la implicación, la solidaridad, la cooperación, etc. En definitiva, se busca la convivencia democrática, compartida por todos los miembros de la comunidad educativa y no impuesta coactivamente “desde arriba”.

Como han señalado Vilches, Laínez, Álvarez, y Palomar (2008), el conflicto tiene en la educación una percepción negativa, ya que, desde siempre, conflictivo, era sinónimo de persona rebelde, que no cumple las normas. Y es que educación y conflicto parecieran dos términos excluyentes, y solo parecen, porque hasta hora así nos los han mostrado. Hasta ahora, la aparición de conflictos rompía el proceso educativo. Esta percepción, ha creado un vacío, una falta de respuesta y de formación a la hora de que los educadores se enfrenten a los conflictos.

En cualquier caso, como destaca Martínez-Otero (2001), hablar de convivencia es tanto como referirse a la vida en compañía de otros. La vida humana sólo es posible merced a la participación de los demás, a la convivencia con los demás, a la vida en sociedad. En toda relación social e interpersonal, la falta de comunicación es uno de los principales factores para la generación del conflicto. Y los conflictos que se dan en el ámbito educativo que se producen entre alumnos, como señala este autor son el reflejo de la creciente incomunicación social.

Lo cierto es que los comportamientos antisociales que se producen en los centros escolares pueden ser muy variados y de naturaleza distinta. Entre ellos, por ejemplo, la violencia, que es la fuerza que se ejerce en contra de otra u otras personas. En el ámbito escolar encontramos agresiones físicas a compañeros y educadores que varían en intensidad, robos, deterioro

intencionado de material, insultos, burlas, amenazas, etc. Su causa puede ser muy dispar, por un lado la escuela ha experimentado grandes cambios con el aumento de la escolaridad de la enseñanza. Como señala Martínez-Otero (2001), la positiva extensión de la escolaridad obligatoria comporta como contrapartida un incremento de los alumnos desmotivados e indisciplinados. Por otro lado, los medios de comunicación y en particular la televisión, ejercen sobre los escolares una gran influencia, a menudo nociva. Estamos en una sociedad con altas dosis de violencia y la escuela no es un campo aislado. Si hay violencia en la familia, en la calle y en los medios, lo extraño sería que no se manifestase también en los centros escolares.

A los factores externos a la actividad educativa, que son el contexto social, las características familiares y los medios de comunicación, se suman los factores internos y propios de esta convivencia, tales como el clima escolar, las relaciones interpersonales y los rasgos personales de los alumnos en conflicto. La influencia de todos estos factores en el alumnado y en los demás agentes intervinientes en el ámbito de la educación, hace que se traslade el clima y situaciones de violencia comunes al seno del Centro educativo.

Además de la violencia como comportamiento disocial dentro del seno del Centro educativo, nos encontramos con la disrupción en las aulas, es decir, con aquellas acciones que interrumpen el ritmo de las clases; nos encontramos con la indisciplina (que son conflictos entre profesorado y alumnado) que implica el incumplimiento de tareas, retrasos injustificados, falta de reconocimiento de la autoridad del profesor, llegando al desafío, la amenaza o la agresión. Otro fenómeno que por desgracia encontramos actualmente es el maltrato entre compañeros ("bullying"), que supone procesos de intimidación y victimización entre iguales. El vandalismo y la generación de daños materiales, que supone que a algunos alumnos les guíe un espíritu de destrucción que se refleja en el deterioro de mesas, rotura de cristales, pintadas de paredes, armarios destrozados, grafitos obscenos, amenazantes o insultantes, quema de libros, y por último, podemos encontrar situaciones de violencia física o la agresión sexual, que es un tipo de violencia "invisible" que sufre más la

población femenina que la masculina, y que por lo general se concreta en hostigamientos, tocamientos y, aunque con menor frecuencia, en violaciones (Martínez-Otero, 2001).

También son modalidades de comportamiento antisocial el absentismo escolar, copiar en los exámenes, plagiar trabajos etc., así como la discriminación.

Centrados además, en un centro educativo de un barrio obrero de clase media, en una ciudad como Almería, receptora de inmigración, podemos encontrarnos con una peculiar situación disocial en el seno de la convivencia educativa: los conflictos multiculturales.

El multiculturalismo puede ser fuente de conflictos, sobre todo porque hay poca preparación y mucho desconocimiento en este ámbito. Factores que inciden en el “conflicto multicultural”, como ha destacado Martínez-Otero (2001) son, por un lado, los prejuicios hacia otros grupos culturales; las dificultades de comunicación ya que no se comprenden los valores, actitudes y costumbres ajenas; la percepción de que la otra cultura es una amenaza a la propia posición; la asimetría de poder, que puede llevar a la prepotencia de algunos y a la exclusión e indefensión de otros.

La visión del multiculturalismo para poder superar los conflictos que se den en su seno, ha de cambiar a una concepción positiva de riqueza, de valor e instrumento de mejora de la convivencia.

En cualquier caso, dentro de los comportamientos antisociales, no todos se pueden tratar y resolver con técnicas de intervención entre iguales. Solo los comportamientos antisociales que no se correspondan con la indisciplina, con la disrupción, ni con la violencia podrán ser tratados por mecanismos de resolución entre iguales.

Las nuevas propuestas de resolución de conflictos que surgen en la convivencia escolar incorporan claves que favorecen el autocontrol o

autorregulación y el respeto como máximas del individuo en sociedad. La educación entre iguales y sus diferentes modelos de desarrollo contribuyen a que los alumnos asuman responsabilidades en la toma de decisiones sobre sus dilemas y conflictos personales, y así ejercitar la disciplina y el respeto que la escuela propugna (Fernández y Funes, 2001).

Si bien es cierto que la convivencia se conquista cuando se involucran todos los agentes intervinientes en el ámbito donde se pretende, la comunicación se convierte en uno de los pilares de la resolución de conflictos. Para que un programa de mejora de la convivencia se desarrolle es necesario, por un lado, la concienciación, que nace de la reflexión, es decir, reconocer los problemas existentes y aunar esfuerzos para construir un clima social educativo adecuado.

Por otro lado, se necesita, también, de lo que Martínez-Otero (2001) califica como aproximación curricular, es decir, el Proyecto Curricular de Etapa (PCE) y las Programaciones que de él se derivan como el Proyecto Educativo de Centro (PEC), así como el Reglamento de Régimen Interno, que constituirán un adecuado espacio de trabajo de las comunidades educativas para prevenir y solucionar los conflictos de convivencia.

También es necesaria una atención individualizada. No es suficiente con preocuparse por el grupo de alumnos, se requiere además, un apoyo individual, más personal que lleve a considerar a cada educando en función de su singularidad.

Igualmente, la participación es un elemento imprescindible para la consecución de un clima de convivencia apropiado. Hay que procurar que las personas que constituyen la comunidad educativa tomen parte en distintos acontecimientos enriquecedores del ambiente. La participación ha de extenderse más allá del marco del aula, debe envolver toda la actividad social del centro.

Una organización adecuada es imprescindible. El establecimiento de la convivencia es posible cuando se coordinan los medios y las personas. Así, es necesaria una estructura que vertebre el clima social y que sea suficientemente flexible como para admitir cambios.

La disciplina entendida como “conjunto de estrategias que se establecen en el aula para el adecuado funcionamiento del grupo”, es un instrumento para que el alumnado, a través de las normas, y convenientemente dirigidos por el profesor, alcance los objetivos de formación previstos, pero sin que se pretenda la asunción de tales normas por la mera represión y el acatamiento ciego por parte del alumno basado en el miedo al castigo, sino por el convencimiento, si ello fuera posible, de lo adecuado de su regulación para el bien común.

Las normas también desempeñan un papel fundamental en la creación y consolidación de un ambiente presidido por la convivencia. Dichas normas crean el marco donde desarrollar el entendimiento entre los miembros de la comunidad escolar. Sin las normas no se puede llevar a cabo ningún proyecto educativo. Ahora bien, en lo que se refiere a las normas, la abundancia, la gratuidad, la oscuridad, la irracionalidad, la injustificación y la falta de su aceptación como necesaria y adecuada, hace que, lo que es un elemento positivo para la convivencia, se convierta en un elemento altamente perturbador e inconveniente para la pacífica convivencia.

Todos estos elementos son los medios que, convenientemente utilizados, propiciarán la mejora de la convivencia en los centros educativos.

6) OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN: LOS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE IGUALES:

Los sistemas de ayuda entre iguales y de mediación entre pares abogan por una implicación directa en la solución de los conflictos por parte del alumnado involucrado en el conflicto. Esto se puede llevar a cabo si la escuela forma a su alumnado en la filosofía y las estrategias de la negociación de los conflictos.

Los modelos de intervención entre iguales, en el seno de la convivencia escolar que describen Fernández y Funes (2001) son el del alumno-ayudante y el del mediador escolar. Ambos tratan de aplicar la diplomacia en la vida cotidiana de los centros docentes. Ambos son complementarios, y convenientes, pero distintas sus técnicas de intervención y distintos los problemas a los que han de atender.

Se pretende la promoción de la autonomía y la participación en la resolución de los problemas, pero, además, ambos sistemas de intervención entre iguales, sirven para actuar en el interior de los grupos donde es difícil la intervención de ajenos, y que necesitan de mediadores que actúen entre el sistema educativo y sus integrantes. De ambos modelos de intervención para la mejora de la convivencia escolar, nos vamos a centrar en la mediación, sin entrar en detalle sobre la figura del alumno ayudante, aunque es conveniente señalar alguna pincelada sobre el mismo.

6.1 EL ALUMNO-AYUDANTE:

Como señalan Fernández y Funes (2001), el sistema de “Ayuda entre pares”, o figura del alumno ayudante comparte muchas funciones y características con la mediación, pero su intervención es más global, ya que igual son facilitadores, que acompañantes, que intermediarios.

La figura del alumno ayudante se basa en promover el proceso natural de responsabilidad hacia los otros, en el desarrollo de la empatía y el apoyo

emocional que los chicos y chicas muestran naturalmente en sus interacciones cotidianas. Al “alumno ayudante” se le asignan una serie de tareas específicas de forma cotidiana, como por ejemplo sentarse cerca de o con un compañero aislado o rechazado por la mayoría del grupo con el propósito de facilitarle el ingreso en un círculo de amistades, o interesarse por la disputa que puedan sostener sus compañeros con el ánimo de ayudarles o de servir de intermediario para encontrar una solución.

Las actuaciones del alumno-ayudante no se orientan a la defensa de intereses, sino al acompañamiento de aquellos alumnos que lo necesiten, aunque en algún momento pueda defender a un alumno en situación de riesgo o de indefensión. No actúa en representación de los intereses del sistema escolar *per se*, sino que actúa en defensa de las necesidades de diferentes personas. Tampoco representa a sus iguales ante el sistema, ni al sistema ante sus compañeros.

En definitiva, el alumno-ayudante, tras un entrenamiento adecuado en técnicas, habilidades sociales y en inteligencia emocional, debe procurar la ayuda a sus compañeros que puedan hallarse en situación de indefensión, confusión, dificultades académicas o de adaptación a las rutinas escolares, con problemas personales, familiares, culturales o con dificultades de relación con sus iguales. Esta propuesta multidimensional incluye tanto actividades de grupo de clase como intervenciones estrictamente individuales. También impulsa acciones que consigan una mayor cohesión del grupo.

6.2 LA MEDIACIÓN

Tomando como referencia a Martínez-Otero (2001), la mediación es un método de resolución de conflictos dónde las partes enfrentadas recurren voluntariamente a una persona imparcial, mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

Al igual que hemos indicado para el alumno-ayudante, los mediadores necesitan del desarrollo de las habilidades sociales tendentes a la escucha activa, la asertividad, la empatía, la negociación, la comunicación, la diplomacia, y la búsqueda del entendimiento, sin tomar partido por ninguna de las partes que tienen el conflicto. Es necesario cultivar y potenciar la formación en inteligencia emocional y habilidades prosociales.

Como hemos señalado en diversas ocasiones, según Fernández y Funes (2001), la mediación en los conflictos se sustenta en la ventaja de resolver las disputas interpersonales por parte de los propios implicados, los enfrentados en el conflicto, aunque ayudados por la intervención de una tercera persona, el mediador, que guía el proceso para llegar a acuerdos que satisfagan a las partes.

La mediación escolar pretende la creación de un grupo de miembros de la comunidad educativa que medie en situaciones de conflictos entre sus integrantes. Estas figuras pueden ser tanto profesores como alumnos, familiares y personal de administración y servicios, pero en el presente trabajo nos centramos en las pautas y estadios de implantación de un programa de mediación entre el alumnado, para que los propios alumnos actúen como mediadores que ayuden a resolver los conflictos que surgen entre éstos.

Los mediadores actúan a petición de las partes cuando se produce el conflicto, es decir, que es voluntario y requerido por quienes están enfrentados. Su ámbito de aplicación no tiene que ser el aula, sino todo el centro en su conjunto. Igual que los alumnos se relacionan con un mayor número de compañeros que los que están en su aula, el conflicto surge también, fuera del estricto marco del aula. La mediación y el mediador, no tiene que ser necesariamente del aula o aulas de los compañeros enfrentados.

Los mediadores, al igual que los alumnos-ayudantes sirven para impulsar el diálogo y la negociación en los conflictos. Ambos. exigen una planificación cuidadosa y la participación de un sector amplio de la comunidad

escolar. No se busca el mantenimiento del orden y la disciplina a toda costa, sino que, en los supuestos que son posibles, llegar a acuerdos entre quienes tienen desencuentros.

Otra de las cualidades especialmente de la mediación, es que los conflictos se abordan desde sus orígenes y a lo largo de su desarrollo, y es posible profundizar e introducirse en las motivaciones e incidentes previos, emociones implicadas, y no quedarse en la valoración del acontecimiento desencadenante, que está en la superficie del problema y es lo más “visible” del conflicto (Fernández y Funes, 2001).

6.3 PERFIL Y FUNCIONES DE LOS ALUMNOS PARTICIPANTES

Los alumnos ayudantes deberán ser elegidos por sus propios compañeros tras un proceso de selección previo del personal docente del Centro, ya que éstos son quienes conocen, a priori, las habilidades sociales que, por su propia personalidad y cualidad personal, poseen los posibles candidatos. Esta actividad está incluida en el Plan de Acción Tutorial con la implicación directa de los tutores y de los profesores encargados de realizar esta tarea.

Los alumnos se ofrecerán voluntariamente para formarse y ejercer a posteriori como mediadores. Para ello es muy recomendable la motivación extra por parte de la dirección del centro, que puede consistir en la realización de actividades extraescolares de convivencia, viajes, encuentros con otros centros, visionado de películas, documentales y representación de supuestos tipo. Quienes decidan ser mediadores formarán un equipo de mediación, y los distintos agentes de la comunidad educativa podrán solicitar o derivar a mediación cualquier conflicto que surja en el ámbito del centro. Luego serán las partes implicadas en el conflicto las que deberán escoger y/o aceptar a quienes

realizarán la mediación entre los miembros del equipo de mediadores que estén disponibles y que tengan la formación adecuada.

El alumno mediador no tiene el mismo perfil que el alumno ayudante. Coinciden en ciertos aspectos, pero difieren, y su cometido también es distinto. Un cuadro interesante de los distintos perfiles de los alumnos ayudantes y los mediadores es el que Fernández y Funes (2001) incluyen en su trabajo sobre el I.E.S Pradolongo y que se recoge a continuación:

ALUMNO AYUDANTE	ALUMNO MEDIADOR
Inspira confianza para poder contarle los problemas personales.	Inspira confianza, para poder contarle los problemas personales
Lidera las actividades.	Interviene cuando le convocan
Sabe y quiere escuchar.	Sabe y quiere escuchar
Posee autonomía moral (criterio propio ante los problemas)	La imparcialidad es uno de los valores más importantes
Sabe relacionarse con los demás	Sabe relacionarse con los demás y armonizar sus intereses
Tiene capacidad para recibir críticas	Tiene capacidad para recibir críticas
Está dispuesto y motivado para resolver conflictos y además sabe cómo resolverlos	Está dispuesto y motivado para resolver conflictos y además sabe cómo resolverlos

6.4 LAS FUNCIONES DE LOS INTERVENTORES ENTRE IGUALES:

Como se ha mencionado anteriormente, al igual que los perfiles de los alumnos ayudantes y los mediadores son distintos, las funciones que puede encomendárseles también son diferentes. Un ayudante no potencia la negociación en los conflictos, potencia a quien necesita de su ayuda. Al igual que un mediador no integra al alumno desplazado, el ayudante, en cambio, se preocupa de la introducción del compañero que no participa en el grupo.

Las funciones de los distintos agentes intervinientes en los conflictos son las siguientes (Fernández y Funes, 2001):

ALUMNO AYUDANTE	ALUMNO MEDIADOR
Ayuda a sus compañeros cuando alguien se mete con ellos o necesitan que les escuchen. No les aconseja, sólo les escucha.	Ayuda a sus compañeros cuando tienen un problema interpersonal o de disciplina. No les aconseja, sino que les escucha y trata de consensuar sus necesidades, intereses, etc.
Participa en el equipo de alumnos ayudantes	Participa en las actividades del equipo de mediación
Lidera actividades de grupo en el recreo o en clase	Interviene cuando le convocan para resolver un conflicto
Puede ayudar a otro compañero cuando tenga alguna dificultad con un profesor (como intermediario)	Promueve la mediación cuando surge un conflicto y media cuando se lo solicitan.
Puede ayudar a otros compañeros en la organización de grupos de apoyo, en tareas académicas (deberes) o como alumno ayudante en alguna materia en la que se considere capaz	
Acompaña y ampara a los nuevos alumnos en el grupo clase	
Ayuda a alumnos que están tristes o decaídos, con ansiedad, con problemas personales o culturales y que necesitan que alguien les escuche y les preste atención.	Ayuda cuando los alumnos tienen un conflicto promoviendo la mediación
Se le forma para la resolución	Se le entrena en las distintas

de problemas	fases de mediación
--------------	--------------------

En cualquier caso, los agentes mediadores o ayudantes han de ser alumnos reconocidos y valorados por sus compañeros. Pueden tener distintos perfiles personales, pero han de reconocérsele valores y principios de autoridad suficientes para que creen la confianza de sus compañeros en la intervención que hayan de hacer.

La intervención del mediador será muy puntual, es decir sólo interviene cuando surge un caso de mediación que le corresponda por turno, o por elección de las partes en conflicto. Sin embargo, su participación en el programa de formación del equipo de mediadores será más regular, puesto que ha de potenciarse y entrenar las habilidades sociales necesarias para cumplir adecuadamente su cometido. Una cuestión a debate, es si los mediadores deben o no renovarse constantemente. Por propia dinámica del desarrollo de la vida académica los alumnos van pasando de curso y, finalmente, abandonando el centro, por lo que hay que prever la renovación constante del equipo. Pero hay sectores doctrinales que entienden que la renovación de los miembros ha de ser de carácter anual. La gran ventaja del carácter efímero de los equipos de mediación es que, al incrementar el número de alumnos que entrenan y potencian los valores y técnicas de negociación y las habilidades sociales necesarias para este cometido, el clima global de tolerancia del centro ganará por el efecto expansivo de alumnos formados en estos programas.

Sin embargo, en la pasajera permanencia de los equipos de mediación existe el inconveniente de que la eficacia en esta técnica se va adquiriendo, como toda habilidad social, con la práctica continuada, con lo que una renovación del equipo de mediadores tan pronta en el tiempo restará eficacia a las intervenciones que los mediadores hayan de realizar. No obstante, considerando las ventajas e inconvenientes de ambas situaciones, quizá la expansión de las técnicas y habilidades democráticas que han de adquirir los

mediadores que van siendo renovados y, por tanto, de mayor número, reporten mayores beneficios al centro que una intensa especialización de los integrantes del equipo de mediación en las habilidades y desarrollo del proceso de mediación que puedan adquirir sus escasos integrantes, si se diera la inamovilidad de éstos.

6.5 EL EQUIPO DE MEDIACIÓN:

Para la creación del equipo de mediación, hay que tener en cuenta, como señalan Vilches, Laínez, Álvarez y Paloma (2010), una serie de aspectos, tales como:

- La actitud del profesorado y el cultivo de las relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales tienen una capital importancia en el proyecto educativo por dos motivos: por un lado son un valor en sí mismo, y, por otro lado, son un medio para conseguir una convivencia de paz. Tres son las características que deberían tener esas relaciones interpersonales en el seno del centro educativo: reciprocidad, horizontalidad y empatía.
- El uso de las metodologías participativas. Es muy importante la utilización de métodos dialógicos, experienciales y de investigación. Se intentará fomentar el aprendizaje cooperativo y el trabajo en grupo.
- Los juegos cooperativos. El juego es un medio que sirve para divertir y para transmitir determinados códigos sociales. Y es que estos juegos de tipo cooperativo, además de su parte lúdica, facilitan la vertebración cooperativa del grupo, pues la estructura del juego obliga a cooperar y a no competir, facilitan la comunicación y la igualdad.

Teniendo en cuenta que el presente TFM trata sobre la resolución de conflictos en los IES, haciendo hincapié en la mediación, el lugar para encuadrar nuestra investigación sería cualquier Instituto de Educación

Secundaria Público de barrio y los sujetos serían los propios alumnos que allí reciben enseñanza.

6.6 FASES DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN

La formación del mediador es un requisito fundamental para el asentamiento de un programa de mejora de la convivencia basado en la mediación. Hay que generar un espíritu de equipo, de implicación y compromiso, circunstancias éstas que también son extensivas para los alumnos ayudantes. Además de constituir la formación un elemento esencial para el desarrollo de la mediación o la ayuda, ésta supone un valor personal para el alumno, dotándolo de capacidades y habilidades que podrá utilizar en cualquier otro contexto, al margen del escolar. La formación específica del mediador y del ayudante atiende a la escucha activa, a la capacidad de observar el lenguaje verbal y no verbal, el parafraseo, el reflejo de sentimientos, la asertividad, el respeto y la empatía. En definitiva, en habilidades propias de lo que se denomina la inteligencia emocional. Se trata del fomento de la competencia social, esto es, de los procesos cognitivos y afectivos positivos que se traducen en conductas valoradas por la comunidad. Se trata de comportamientos hábiles que favorecen la adaptación, la percepción de autoeficacia, la aceptación de los otros y los refuerzos agradables (bienestar psicosocial) (Martínez-Otero, 2001).

Pero la formación por sí sola, no basta. Hay que dotar al alumno mediador o al ayudante, de una guía de actuación, de unos protocolos que habrán de conducir de forma clara y precisa, los pasos que han de dar estos agentes resolutivos de conflictos. De esta manera, las guías de actuación han de contener los siguientes estadios (Fernández y Funes, 2001):

ALUMNO AYUDANTE	ALUMNO MEDIADOR
	Pre-mediación. Se evalúa si las partes están dispuestas a ir a la

	mediación
Identificar el problema	Aclarar el problema
Generar propuestas	Generar propuestas
Evaluar las distintas propuestas	Evaluar las distintas propuestas
Escoger la mejor opción	Escoger la mejor opción
	Consensuar las opciones de ambas partes
Acordar una solución	Acordar una solución negociada para ambas partes
Planificar (primeros pasos)	
Acordar un seguimiento del problema	Acordar un seguimiento del problema

6.7 DESARROLLO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Partiendo de que la resolución de conflictos no es un proceso que se pueda aplicar a cualquier situación conflictiva ni tampoco garantiza el éxito en todas las intervenciones, en la resolución de conflictos, hay que atender detenidamente a las formas de afrontar un conflicto y a la intervención que se hace en él. Como señalan Vilches, Laínez, Álvarez y Palomar (2010), toda resolución de conflictos debe tener unas premisas básicas, tales como:

- Una actitud constante de querer enseñar y aprender de los propios conflictos.
 - Disponer de tiempo para analizarlo bien.
 - Disponer de unos espacios adecuados, la existencia de apoyo y estímulo por parte del equipo docente al alumnado para que aprendan a resolver sus conflictos.
- Una aceptación incondicional de los estudiantes, evitar las medidas de exclusión, mostrar compromiso, una vertebración del profesorado en un proyecto común una mayor importancia de las tutorías.

- Dedicar una mayor atención a las estrategias no violentas para afrontar conflictos.

6.7.1 El desarrollo de la mediación en un conflicto

Conforme nos indican Vilches, Laínez, Álvarez y Palomar (2010), en la intervención de un conflicto hay una serie de pasos que dar para llegar a una resolución lo más cerca posible de ser positiva y satisfactoria. Lo prioritario es encauzar el conflicto desde presupuestos democráticos y no violentos, es decir, hay que facilitar y mejorar la comunicación. En segundo lugar hay que analizar las causas que han originado el conflicto, por lo que hay que delimitar el conflicto a sus protagonistas, y hay que estar atento al desarrollo del conflicto. Todo ello seguido de una concreción y búsqueda de acuerdos, para finalizar con una evaluación de los resultados.

El desarrollo del proceso de mediación ha sido argumentado y desarrollado por los distintos autores que han investigado sobre la mediación, al igual que ha sido recogido por la legislación andaluza. Asimismo, la mediación ha sido contemplada por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, en la que se ha dictado la ORDEN de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas. En el artículo 13, Sección 2.ª, de la Orden de 20 de junio de 2011, se señala cuál ha de ser el procedimiento de mediación y los órganos competentes. En este sentido se dispone que:

«Artículo 13. Procedimiento de mediación y órganos competentes:

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 6, corresponde a la comisión de convivencia la función de mediar en los conflictos planteados en el centro.

2. A los efectos previstos en el artículo 4.f) el plan de convivencia del centro incluirá el procedimiento general para derivar un caso de conflicto hacia la mediación, estableciendo los casos derivables, los agentes que deben intervenir en la mediación, el tipo de compromisos a establecer y el procedimiento a seguir para su resolución y posterior seguimiento.

3. Asimismo, el plan de convivencia incluirá el procedimiento para asegurar la comunicación de la aplicación de esta medida a la comisión de convivencia del centro, al profesorado que ejerza la tutoría y a las familias del alumnado implicado.

4. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 72.1.g) del Decreto 327/2010 y en el artículo 70.1.g) del Decreto 328/2010, ambos de 13 de julio, la dirección del centro garantizará la posibilidad de recurrir a la mediación en la resolución de los conflictos que pudieran plantearse.

5. Para el desarrollo de la mediación será preciso tener en cuenta lo siguiente:

a) La mediación tiene carácter voluntario pudiendo solicitarla todos los miembros de la comunidad educativa que lo deseen, con la finalidad de restablecer la comunicación, establecer acuerdos entre las personas y proporcionar nuevos elementos de respuesta en situaciones parecidas que se pudieran producir.

b) Las personas mediadoras actuarán como facilitadoras del proceso de comunicación y acuerdo entre las partes.

6. La comisión de convivencia podrá proponer a cualquier miembro de la comunidad educativa que así lo desee para que realice funciones de mediación, siempre que haya recibido la formación para su desempeño. A tales efectos, el centro deberá contar con un equipo de mediación que podrá estar constituido por profesorado, por la persona responsable de la orientación en el centro, por delegados de padres y madres, por alumnos y alumnas y por padres o madres. Además, podrán realizar también tareas de mediación educadores y educadoras sociales y demás profesionales externos al centro con formación para ello.

7. La dirección del centro designará, con la aceptación de las partes en conflicto, las personas que realizarán la mediación, de entre las que formen parte del equipo de mediación del centro.

8. Cuando el procedimiento de mediación afecte al alumnado, este procedimiento no eximirá del cumplimiento de las correcciones o medidas disciplinarias que puedan aplicarse por incumplimiento de las normas de convivencia.

9. Los acuerdos alcanzados en la mediación se recogerán por escrito, debiendo quedar constancia de la aceptación de las condiciones por todas las partes, así como de los compromisos asumidos y del plazo para su ejecución. »

Este es el modelo legal de desarrollo de un proceso de mediación, y este modelo no es más que la plasmación en disposición normativa de las opiniones que se han vertido sobre esta cuestión.

El proceso de mediación comienza cuando dos partes en conflicto solicitan, voluntariamente, un mediador. Para ello, como señalan Ortega y Del Rey (2006), es necesario que se prevea de un mecanismo de acceso a los

mediadores, así como de un sistema de elección tanto a interés de los agentes en conflicto, como aleatorio en caso de que tal interés no se muestre de forma expresa. También se debe prever un sistema de alerta y detección de posibles conflictos para ofrecer a quienes están enfrentados, pero o no son conscientes o no se atreven a iniciar un proceso de mediación, el programa.

Una vez elegido el mediador o mediadora, se celebra la primera sesión de mediación que comienza con la presentación y exposición o recordatorio de las normas generales de la mediación y, posteriormente, habrá de concretarse, en su caso, las específicas del proceso concreto. Hay que establecer, de forma consensuada, un acuerdo sobre el número de sesiones previsibles; la puesta en valor de la decisión de ser mediados; fijar el objetivo de la mediación que es la búsqueda de soluciones para lo que hay que ser consciente de la necesidad de diálogo, con escucha activa del argumento del otro; que el mediador es árbitro que da una solución propia; y la prohibición de cualquier tipo de ataque directo o indirecto.

Tras esta sesión de toma de contacto y acuerdos iniciales, se desarrollan las llamadas sesiones intermedias, que son, en definitiva, el verdadero desarrollo de la mediación. Estas sesiones intermedias deben tener una estructura de trabajo en el que se pueda apreciar cómo, poco a poco, los interlocutores van expresando y liberando sus sentimientos de forma más clara y objetiva. Cada uno expondrá, desde su propia óptica, su visión del conflicto, sus causas y efectos, pero asumiendo que ésta es una visión interesada, parcial, y que los mismos hechos, causas y consecuencias, pueden ser percibidos de forma distinta por el otro. Inevitablemente, a lo largo de este proceso, se apreciará un cambio en la conversación, ya que los protagonistas van asumiendo sus propias emociones y apreciando también las del otro.

Realizadas las sesiones de trabajo, el último paso es el cierre del proceso, por lo que el mediador debe avisar a los agentes enfrentados de que la mediación debe finalizar. Los interesados deben asumir que el proceso ha de avanzar y concluir en el tiempo fijado al inicio, o en un tiempo muy aproximado

al previsto. El proceso concluirá con una o dos sesiones de cierre en las que se valoran las conclusiones y se adoptan los compromisos parciales o el total, así como la fórmula de su cumplimiento. Habrá de fijarse el nuevo marco de las relaciones entre los enfrentados, de tal manera que quede aclarado y resuelto el conflicto, con comportamientos que lo evitarán en el futuro. También cabe que el proceso fracase. En este caso hay que asumir que no se han logrado las metas propuestas y que habrá que tomar un nuevo camino para abordar el conflicto.

Para el seguimiento y desarrollo de este proceso, el centro educativo debe contar con un cinturón social que acompañe el proceso de elementos de control y seguridad. Se tratará de que los mediadores se sientan protegidos por la institución educativa y que ésta confíe en los mediadores para la resolución de conflictos, como expertos (Ortega y Del Rey 2006).

6.7.2. Evaluación de los resultados

Tras la finalización del proceso de mediación con la adopción, en su caso, de los acuerdos parciales y/o finales, o con la constatación del fracaso de la mediación, procede hacer una evaluación de los resultados obtenidos. A lo largo del desarrollo del proceso de mediación, habrán ido apareciendo situaciones, hechos y circunstancias que potencien los desencuentros. Éstas, habrán de ser recogidas por el mediador para, una vez constatadas, pedir a la dirección, o a quien corresponda, su supresión, cambio de funciones, de orientación, para que dejen de tener una influencia negativa en la convivencia, para evitar en el futuro, posibles conflictos. Quizás las causas propiciadoras del conflicto no estén en el ámbito del centro, por lo que, en caso de imposibilidad de resolución por los enfrentados, probablemente tenga que actuar el profesorado, la dirección, o incluso, la autoridad educativa.

Si el resultado del proceso fuese negativo, además, habrá que realizar un trabajo de reflexión e intentar aprender de los fracasos. En cualquier caso, si la mediación no resultara positiva, el problema, el conflicto, no podrá dejarse enquistar. Hay que valorar otros posibles mecanismos de resolución del problema, y, una vez analizado, proceder a abordar el problema con otros medios o técnicas. El objetivo irrenunciable, será resolver el conflicto, mejorar la convivencia.

Este estadio de la evaluación habrá de ser analizado por los profesores, haciendo partícipes al mediador, al equipo, y a los alumnos en general, en la medida en que se vea conveniente y ocultando, siempre, la identidad de las partes en conflicto, el resultado. Tanto de un proceso de mediación superado, como de un proceso de mediación fracasado, todos los integrantes del centro deberán considerar todos los aprendizajes que se han derivado del mismo.

7) CONCLUSIONES

Tras la elaboración del presente trabajo se desprenden una serie de conclusiones que se exponen a continuación:

1.- La convivencia en los centros educativos debe proporcionar un adecuado clima de trabajo y desarrollo de competencias y habilidades del alumnado y del resto de colectivos que forma parte del mismo. La convivencia en los centros escolares ocupa más de un tercio del tiempo de vigilia diario, con lo que, en relaciones humanas, donde cada uno de los sujetos tiene una visión de la realidad, cuando se permanece tanto tiempo juntos, es muy posible que surja el conflicto, debiendo ser resuelto satisfactoriamente si se pretende desarrollar una adecuada convivencia.

2.- Entre los mecanismos resolutorios de los conflictos la mediación entre iguales, es un sistema que ha acreditado su validez y eficacia en distintos ámbitos, habiendo sido regulado, entre otros, en las relaciones familiares y en las disputas civiles y mercantiles. En el ámbito de la educación, con las competencias asumidas por la Comunidad Autónoma, la Junta de Andalucía ha dictado distintas normas que pretenden la implantación en todos los centros públicos, y entre otros, del sistema de mediación.

3.- Institucionalmente se está potenciando la implantación de programas de mediación, aunque es una labor que, aún no está asentada en todos los Centros docentes. Existen directrices, criterios, objetivos genéricos, pero la concreción del programa específico para cada centro, no está protocolariamente señalado. Cada centro ha de procurar la implantación con los medios y criterios que estime por conveniente. Esto hace que la ejecución del programa de mediación entre iguales en cada centro dependa del interés e impulso de la dirección, del cuerpo de profesores o de la correspondiente asociación de padres.

4.- Se ha comprobado que la implantación y uso de un programa de mediación complementado con otros sistemas de resolución de conflictos en el seno del centro escolar, es positivo para evitar el enquistamiento de los problemas que surgen o que se manifiestan en este ámbito, dando soluciones aceptadas y asumidas por los propios agentes en discordia. Pero, igualmente, se ha comprobado que la implantación de un programa de mediación resulta ser un instrumento que cataliza y disuade, con los valores que fomenta este tipo de intervención, la conflictividad. Además, la reducción de la conflictividad que se aprecia en el ámbito escolar, se extiende más allá de éste marco. Educar a los estudiantes en valores como la tolerancia, la escucha activa, la empatía, la asertividad, es decir, en valores democráticos y de civismo, les servirá para formarse integralmente como ciudadanos, lo cual les servirá para todos los aspectos y ámbitos de su desarrollo personal, evitando y dando soluciones a posibles conflictos que pudieran manifestarse en cualquier ámbito de la convivencia social.

5.- Determinada la necesidad y conveniencia de implantar un sistema de resolución de conflictos entre iguales como es la mediación, resta concretar en el programa de implantación de la mediación, el marco donde ha de trabajarse, es decir, en función de cuál sea el centro educativo, dependiendo de dónde esté situado, y cual sea su contextualización habrá que aplicar unas pautas de resolución u otras, en función del sesgo de los conflictos que suelen surgir en su ámbito.

6.- Es necesario tener consciencia sobre la función y cometido de la mediación para un adecuado uso entre los problemas de convivencia que surgen en un centro escolar. Sabiendo dónde es aplicable este sistema de resolución de conflictos, hay que conocer el papel y función que ha de desempeñar el mediador. Hay que ser consciente de cuáles son los límites, cuáles son las dinámicas de trabajo, y cuál es el objetivo a conseguir por el mediador. En este conocimiento del programa de mediación, es fundamental la formación y cualificación de las habilidades sociales y técnicas de trabajo que

han de aprender y desarrollar los mediadores, así como lo importante que resulta la motivación del equipo de mediadores para la potenciación del programa.

7.- La materialización del programa de mediación exige, finalmente, un proceso de evaluación y retroalimentación para verificar su utilidad y analizar las dificultades y soluciones dadas o que puedan darse en un próximo caso, para ir incorporando mayores criterios o técnicas de intervención, en un proceso de mejora constante, el proceso.

8) BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

Bosco Cuadra, Juan (2012): La dialéctica hegeliana, <http://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/259206>

Buendía, L.; Colas, P. y Hernández, F. (1998): Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Madrid. McGraw-Hill.

Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008

Fernández, I. y Funes, S. (2001), I.E.S. Pradolongo, en Federación de Enseñanza CC.OO. (Dir. y coord.) *Convivencia Escolar: un enfoque práctico* (pp. 445-454). Madrid: Federación de Enseñanza de CC.OO. Se puede consultar <http://es.scribd.com/doc/52790918/Convivencia-escolar-Un-enfoque-practico>

Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar: problemas y soluciones, *Revista Complutense de Educación*, Vol. 12 (Nº 1), pp. 295-318. Se puede consultar <http://revistas.ucm.es/index.php/rced/article/view/rced0101120295a>

Noticia premio al I.E.S Los Ángeles de Almería: <http://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/educacionalmeria/2010/10/14/el-ceip-europa-y-el-ies-los-angeles-premiados-por-su-colaboracion-en-el-plan-director-de-convivencia-escolar-la-policia-nacional-entrega-sendas-placas-de-reconocimiento-a-los-centros-educativos-en-l/>

Ortega, R., y Del Rey, R. (2006). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances en Supervisión Educativa, Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, (Nº 2, enero de 2006). Se puede consultar en la dirección electrónica http://adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=75&Itemid=29

Programa Convivencia Escolar Centros Docentes, de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla-La Mancha en la dirección electrónica [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.convivir.conflicto/Convivencia_escolar\(Castilla-LaMancha-2005\)5p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.convivir.conflicto/Convivencia_escolar(Castilla-LaMancha-2005)5p.pdf).

Programa de [alumn@s](#) ayudantes y mediadores. Colegio La Salle

Proyecto institucional de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía “Escuela: Espacio de paz”, se puede consultar en la dirección electrónica <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/averroes/impe/web/portadaEntidad?pag=/contenidos/B/InnovacionElInvestigacion/ProyectosInnovadores/EscuelaEspacioDePaz/>

Torrego, J.C. y Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, (nº 347, septiembre-diciembre 2008), pp. 369-394. Se puede consultar en la dirección electrónica http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347_17.pdf

Viana, M. I. (2011). Mediación escolar y observatorios para la convivencia. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones Pedagógicas*, (Nº 21, 2011/2012), pp. 229-248. Se puede consultar en la dirección electrónica http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_9.pdf.

Vilches, M. A., Laínez, B., Álvarez, J., y Palomar, M. J. (2010), La medición y la resolución de conflictos en los Centros Educativos de Secundaria, *Revista Digital Eduinnova* (Nº 20, marzo 2010), pp. 1-8. Se puede consultar en la dirección electrónica http://www.eduinnova.es/mar2010/mediacion_conflictos_eso.pdf